21

SOINS ESTHÉTIQUES

ESTHÉTIQUE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

La FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

SOINS ESTHÉTIQUES

ESTHÉTIQUE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

91-04338/

Équipe de production

L'analyse de situation de travail s'est effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Jean Turgeon
Responsable des programmes du secteur Soins esthétiques
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Louise Vaillancourt
Agente de développement pédagogique
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Danielle Paquette
Conseillère technique et animatrice de l'atelier
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Manon Paquette
Conseillère technique et rédactrice du rapport
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Suivi d'édition
Louise Blanchet
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Correction-révision
France Guertin
Services linguistiques F.G.

Saisie du texte
Madeleine Anctil
Direction de la formation professionnelle, MÉQ

Édition électronique
Denise Sylvain
Service bureautique express enr.

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1990-9091-0136

ISBN : 2-550-15264-6

Dépôt légal : deuxième trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec

Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes.

La Direction de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner le nombre et la qualité des renseignements fournis par les personnes consultées. Elle tient à remercier, de façon particulière, les spécialistes de la profession qui ont si généreusement accepté de participer à la présente analyse de situation de travail. La liste des personnes ayant apporté leur contribution apparaît à la page suivante.

Composition de l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des esthéticiennes et esthéticiens, qui s'est tenu à Beaupré les 2, 3 et 4 octobre 1989.

Mona Asselin
Salon Le Viscaya enr.
1304, rue Saint-Alphonse Ouest
Thetford Mines (Québec)
G6C 3Y1

Isabel Barroso
Centre de Beauté Donald Proulx
6092, rue Sherbrooke
Montréal (Québec)
H1N 1C1

Denise De Champlain
La Cave de Beauté et Couleurs inc.
419, boul. Jessop
Rimouski (Québec)
G5L 7Y5

Yvette Gagnon
La Joconde Esthétique-Cosmétique
3600, boul. Harvey
Jonquière (Québec)
G7X 3B3

Janine L. Lemelin
Janine Lemelin Esthétique
2868, rue Montreuil
Sainte-Foy (Québec)
G1V 2F6

Lise Lévesque
Eaton
5401, boul. des Galeries
Charlesbourg Ouest (Québec)
G2K 1N4

Jacques Madore
Esth. Jacques Madore inc.
3136, rue de Francheville
Trois-Rivières (Québec)
G8Z 1Z5

Julie Marcoux
Faculté de Beauté
1300, rue Mi-Vallon
Rock-Forest (Québec)

Martine Giasson
Institut Mad Coiffure et Esthétique
3742, avenue des Églises
Charny (Québec)
G6X 1X4

Carole Guévin
Carole Guévin Esthétique et Cosmétique
Salon Odette Coiffure
Place Montréal Trust
Montréal (Québec)

Denise Meloche
Studio 157
348, rue Main
Gatineau (Québec)
J8P 5K3

Carmen Pelbois
Visa Beauté
207, rue Saint-Gervais
Napierville (Québec)
J0J 1L0

Présentation générale

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail concernant la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômés de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier auquel ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunis autour d'une même table, ces spécialistes se sont entendus sur une définition commune du métier; ils en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-contre permet de situer l'*analyse de situation de travail* parmi l'ensemble des productions reliées aux programmes.

Le ministère de l'Éducation prend l'initiative de diffuser ces rapports afin d'informer ses partenaires des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ils pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

Productions reliées au processus d'élaboration de programmes

A- Recherche et planification

- Orientations pour le développement du secteur
- Répertoire des profils de formation professionnelle
- Planification quinquennale
- Étude préliminaire

B- Production de programmes

- **Rapport d'analyse de situation de travail**
- Précision des orientations et des objets de formation
- Programme d'études

C- Soutien des programmes

- Guide d'organisation pédagogique et matérielle
- Guide pédagogique
- Guide d'évaluation

Table des matières

Introduction ____ 3

1. Description générale du métier ____ 5

1.1 Définition du métier ____ 5
1.2 Conditions et organisation du travail ____ 5
1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail ____ 6

2. Processus de travail ____ 7

2.1 Tâches, opérations, conditions de réalisation et critères de performance ____ 7
2.2 Information complémentaire ____ 19

3. Habiletés et comportement général ____ 23

3.1 Définition ____ 23
3.2 Connaissances générales et scientifiques 23
3.3 Habiletés cognitives ____ 23
3.4 Habiletés perceptuelles ____ 23
3.5 Comportement général ____ 24

4. Formation ____ 25

4.1 Orientations générales ____ 25
4.2 Ressources humaines ____ 25
4.3 Stages ____ 25
4.4 Relations école-entreprise ____ 26

Introduction

L'une des étapes importantes du processus d'élaboration d'un curriculum de formation consiste, selon la méthode IXE adoptée par le ministère de l'Éducation du Québec, à effectuer une analyse réaliste du métier visé par le curriculum.

Afin d'analyser la situation de travail qui prévaut en esthétique, une rencontre s'est tenue les 2, 3 et 4 octobre 1989 au Château Mont Saint-Anne à Beaupré, en présence de spécialistes du métier. Le rapport qui suit reproduit le plus fidèlement possible les travaux du comité d'experts réuni pour la circonstance.

1. Description générale du métier

1.1 Définition du métier

La fonction principale des esthéticiens et esthéticiennes est de donner des soins de beauté à des personnes, dans le but d'améliorer leur apparence et de leur procurer un bien-être physique et psychologique.

De façon générale, leur travail consiste à traiter la peau du visage et du corps, à apporter des soins aux ongles, à maquiller le visage, à enlever les poils superflus, à donner des conseils à la cliente ou au client en matière de services esthétiques et de produits cosmétiques, à vendre des produits cosmétiques et des services personnalisés et à effectuer l'entretien quotidien des lieux de travail et de l'équipement.

Le métier s'exerce dans les instituts de beauté (aussi appelés salons d'esthétique, cabines d'esthétique ou centres de beauté), dans les salons de bronzage, les salons de coiffure, les centres de balnéothérapie et de thalassothérapie, les comptoirs de vente des grands magasins et des pharmacies, et les compagnies de cosmétiques. Il peut aussi être pratiqué dans les cliniques de chirurgie esthétique, les cliniques médicales, les hôpitaux et les centres d'accueil, les hôtels, les centres sportifs et de santé, le milieu de la télévision et du théâtre, les agences de mode, les studios de photographie et, à l'occasion, à domicile. Enfin, il peut s'agir d'animer des chroniques d'esthétique à la radio et d'écrire des articles sur le sujet dans les journaux et les revues.

Selon les personnes consultées, le métier d'esthéticienne regroupe plusieurs professions sous-jacentes : manucure, maquilleuse ou maquilleur, spécialiste en pose d'ongles, en dermapigmentation, en drainage lymphatique, en soins esthétiques des pieds, électrolyste et masseuse ou masseur.

Également, les commis-vendeuses de cosmétiques (cosméticiennes), les représentantes et représentants, les électrolystes, les massothérapeutes, les thalassothérapeutes, les balnéothérapeutes, les techniciennes et techniciens en formation esthétique et les conseillères et conseillers en couleurs font appel à des aptitudes, des connaissances et des habiletés reliées au travail d'esthéticienne.

1.2 Conditions et organisation du travail

Les gens du métier ont un horaire varié. Ils peuvent travailler de jour, de soir, de fin de semaine et leur semaine de travail est en moyenne de trente-cinq à trente-sept heures et demie. Ils peuvent toutefois travailler jusqu'à douze heures par jour pendant les périodes où la demande se fait plus grande.

Ils exécutent généralement leurs tâches seuls, sous légère supervision de la personne ou propriétaire du salon. Leurs responsabilités sont considérées comme très grandes; ils ont une marge de manoeuvre moyenne en ce qui a trait aux techniques à employer et une latitude plutôt grande dans le choix des méthodes.

Selon ses goûts, ses habitudes et la nature des soins à apporter, la personne pratique son métier debout ou assise. Le travail peut entraîner des maux de dos et de jambes, des allergies, des irritations cutanées, des maladies de peau et des infections. À ce sujet, l'esthéticienne sensible aux allergies doit faire preuve de prudence lors de l'application de certains traitements. Les risques de coupure et de brûlure sont également fréquents. Parmi les facteurs de stress reliés à la profession, signalons les heures de travail variables, les heures de repas changeantes, le salaire à commission, les objectifs de vente élevés, la recherche de la satisfaction de la clientèle, les conflits de travail et la compétition.

Dans certaines entreprises, on exige le port d'un uniforme. Les coûts reliés à l'achat et à l'entretien de cet uniforme sont soit défrayés en totalité par l'employée, soit payés en partie par l'employeuse ou l'employeur.

Le métier demande d'être en bonne condition physique, de soigner sa présentation, d'avoir de l'initiative, de la débrouillardise, une excellente capacité d'adaptation aux nouvelles technologies et une grande disponibilité.

Selon ses intérêts et les possibilités qui lui sont offertes, la personne qui débute dans le domaine pourra gravir les échelons successifs et devenir assistante-esthéticienne, esthéticienne, gérante et patronne.

Les travailleurs et travailleuses dont les tâches sont reliées au domaine de l'esthétique peuvent devenir membres des regroupements suivants : l'*Association professionnelle des esthéticiennes de la Mauricie* et l'*Association des manufacturiers et distributeurs en esthétique et cosmétique*.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

La débutante travaille d'abord comme assistante et est en grande partie responsable de l'entretien des lieux et de l'équipement. De façon générale, les employeurs et employeuses préfèrent embaucher des personnes qui possèdent un diplôme ou attestation décerné par une école publique ou privée reconnue. Cependant, toute personne qui désire travailler en esthétique peut ouvrir son propre salon, quelles que soient sa formation et son expérience dans le domaine.

Afin de s'assurer de la compétence du débutant ou de la débutante, l'employeur prévoit une période de probation, dont la durée peut varier. Cependant, les esthéticiens ou esthéticiennes expérimentés ou spécialisés sont la plupart du temps engagés sans probation. Ainsi, dans les petits salons où il n'est pas rentable d'employer des assistantes, on préfère embaucher des personnes qui possèdent un peu d'expérience et qui seront en mesure de combler des postes d'esthéticienne.

Plusieurs formes de rémunération existent dans le métier : le salaire minimum, le salaire minimum avec commission, le salaire minimum avec commission et bonus, et le salaire à commission.

Il n'est pas rare que les esthéticiennes quittent leur emploi après six ou douze mois de travail. Ces démissions sont généralement attribuables au bas salaire et aux conditions de travail difficiles. La venue d'un enfant constitue parfois l'occasion de réorienter sa vie professionnelle. La plupart du temps, les gens du métier employés ou employeurs, ne possèdent ni assurance-salaire, ni régime de retraite, avantages sociaux, assurance-maternité ou assurance-santé. Ils ont droit à l'assurance-chômage et au 4 % du salaire alloué pour les vacances. Selon les spécialistes consultés, les esthéticiennes travaillent rarement jusqu'à l'âge normal de la retraite car le travail est trop exigeant.

La travailleuse en esthétique doit se tenir au fait des nouvelles technologies mises sur le marché et des nouveaux produits utilisés. Elle doit accepter de se perfectionner et de se spécialiser pour progresser dans le métier. Elle doit investir temps et argent pour assurer la bonne renommée de l'endroit où elle travaille et pour sa publicité personnelle. Par exemple, les frais de cours ou d'inscription à des congrès sont le plus souvent acquittés par l'esthéticienne même. Ceci s'explique par le fait que les employeurs et employeuses hésitent à contribuer financièrement au perfectionnement de leurs employées vu l'instabilité de celles-ci.

L'exercice de la profession ne requiert aucune carte de compétence. De plus, il n'existe ni syndicat ni loi pour régir le métier ou protéger les esthéticiennes. Les tâches des travailleurs des professions connexes ou parallèles n'étant pas clairement définies, des conflits peuvent survenir entre certains professionnels de la santé et les esthéticiennes. Le milieu de l'esthétique ne possède non plus aucune norme ou code d'éthique officiel.

Dans la majorité des régions, les perspectives d'emploi sont considérées comme nulles. Un petit nombre de régions seulement offre encore des postes.

2. Processus de travail

2.1 Tâches, opérations, conditions de réalisation et critères de performance

Selon les spécialistes du métier consultés, les principales tâches effectuées par l'esthéticienne et l'esthéticien sont les suivantes :

1. Apporter des soins au visage
2. Épiler
3. Faire un maquillage
4. Faire un manucure
5. Prodiguer des soins esthétiques aux pieds
6. Donner des soins au corps
7. Prononcer une conférence-beauté
8. Vendre
9. Donner un cours de maquillage
10. Planifier la journée
11. Terminer la journée

Présentés dans un ordre de fréquence d'exécution, les soins du visage, l'épilation et la vente occupent le premier rang et sont exécutés de façon régulière. En deuxième lieu, on retrouve le maquillage, le manucure, les soins du corps et les soins esthétiques des pieds. Quant aux conférences-beauté et aux cours de maquillage, ils ne sont donnés qu'à l'occasion.

Les soins des pieds et les manucures sont considérés comme les tâches les plus faciles du métier. Viennent ensuite les soins du visage, les maquillages et les épilations auxquels on attribue un degré de difficulté moyen. Finalement, la tâche la plus complexe du métier consiste à prodiguer des soins au corps.

Le tableau qui suit présente les onze tâches du métier accompagnées de leurs conditions de réalisation et de leurs critères de performance.

Tâche 1 : Apporter des soins au visage

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Ouvrir le dossier
5. Se désinfecter les mains
6. Nettoyer la peau
7. Examiner la peau
8. Compléter le dossier
9. Déterminer les soins à donner
10. Expliquer le type de traitement
11. Donner les soins
12. Conseiller la cliente, le client
13. Présenter des produits
14. Facturer
15. Fixer un prochain rendez-vous
16. Reconduire la cliente, le client
17. Nettoyer les lieux et les instruments

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel, sans supervision. Une supervision peut être nécessaire lors de l'utilisation de certaines techniques. L'esthéticienne peut obtenir de l'assistance
- À l'intérieur d'une cabine privée
- En fonction de la demande formulée par les clients ou de la référence d'un ou une dermatologue, d'un chirurgien ou une chirurgienne ou d'un ou une diététiste
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client, du cahier de rendez-vous et des instructions du fabricant de produits
- Tâche reliée au maquillage, à l'épilation, au manucure et à la vente de produits
- Dangers liés à la position de travail fixe, à l'utilisation de courants électriques et à la manipulation de produits
- Risques d'allergie, de brûlure, d'irritation cutanée, de maladie de peau, d'irritation des yeux et de stress
- **Outillage et équipement :**

  Matériel de base (ouate, gants, masque, serviettes, coupelle, pinceaux, spatule, ...).

  Équipement de base (fauteuil, miroir, éclairage,...), appareils électriques (Lucas, haute fréquence, loupe, vaporisateur chaud, stérilisateur,...), eau, musique de détente

- **Critères de performance**

- Examen complet et adéquat de la peau
- Choix du traitement approprié
- Désinfection périodique des mains
- Vérification régulière de l'équipement et du matériel
- Bonne connaissance des produits utilisés
- Emploi des techniques appropriées
- Souci du confort des clients
- Propreté des lieux
- Précision
- Bonne communication avec la cliente ou le client
- Recueil d'informations complètes et pertinentes
- Espace de travail suffisant
- Température et éclairage appropriés
- Vêtements de travail adéquats
- Durée moyenne : 1 h 30
- Bonne culture personnelle
- Discrétion, jugement, simplicité, discipline personnelle, concentration, dextérité, calme et assurance

Tâche 2 : Épiler

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Ouvrir le dossier
5. Se désinfecter les mains
6. Désinfecter les parties à épiler
7. Examiner la pilosité
8. Effectuer l'épilation
9. Désinfecter la partie épilée
10. Vérifier le travail
11. Appliquer les traitements après épilation
12. Conseiller la cliente, le client
13. Présenter des produits
14. Facturer
15. Fixer un prochain rendez-vous
16. Reconduire la cliente, le client
17. Nettoyer les lieux et les instruments

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel ou en équipe, sans supervision
- À l'intérieur d'une cabine privée
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client et du cahier de rendez-vous
- Tâche reliée à la vente de produits
- Risques de brûlure et d'infection
- **Outillage et équipement :**
  Cire, chauffe-cire chaude et tiède, loupe, spatule, pince, bandelettes, éclairage particulier, nettoyeur à cire, crème hydratante,...

- **Critères de performance**

- Examen attentif de la pilosité
- Choix approprié du type de cire
- Bonne température de la cire
- Souci du confort de la cliente, du client
- Désinfection adéquate des parties à épiler
- Maîtrise de la technique utilisée
- Vérification du travail
- Respect des méthodes de nettoyage
- Propreté de la cabine
- Durée moyenne : 15 à 45 minutes
- Dextérité, vitesse d'exécution, perfectionnisme

Tâche 3 : Faire un maquillage

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Obtenir des précisions sur les désirs de la cliente ou du client
5. Se désinfecter les mains
6. Préparer la peau
7. Examiner la morphologie et le type de peau de la cliente ou du client
8. Corriger la ligne de sourcils
9. Choisir les produits
10. Maquiller
11. S'assurer de la satisfaction de la cliente ou du client
12. Conseiller la cliente, le client
13. Présenter des produits cosmétiques
14. Facturer
15. Suggérer des soins
16. Reconduire la cliente, le client
17. Nettoyer les lieux et les instruments

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel, sans supervision
- À l'intérieur d'une cabine adéquatement éclairée
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client
- À l'aide du cahier de rendez-vous, des instructions du fabricant de produits et de la fiche-conseil
- Selon l'âge, la personnalité et la pigmentation de la cliente ou du client
- Tâche reliée au manucure, à la vente de produits
- Risques d'allergie et d'infection
- **Outillage et équipement :**

  Pinceaux, éponges, produits de maquillage et de camouflage

- **Critères de performance**

- Utilisation d'un éclairage et d'une chaise appropriés
- Écoute attentive
- Respect des goûts de la cliente ou du client
- Utilisation des produits adéquats
- Qualité des produits et des pinceaux utilisés
- Précision
- Durée moyenne : 30 à 45 minutes
- Présentation soignée, patience, diplomatie, discrétion, dextérité

Tâche 4 : Faire un manucure

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Obtenir des précisions sur les désirs de la cliente, du client
5. Se désinfecter les mains
6. Examiner l'état des mains et des ongles
7. Suggérer des soins et des produits
8. Facturer
9. Appliquer les traitements
10. S'assurer de la satisfaction de la cliente, du client
11. Conseiller la cliente, le client
12. Reconduire la cliente, le client
13. Nettoyer les lieux et les instruments

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel, sans supervision
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client et du cahier de rendez-vous
- Tâche reliée aux soins des pieds et à la vente de produits
- Risques de coupure, de brûlure et d'infection
- **Outillage et équipement :**

  Table de manucure, éclairage particulier, plat à manucure, ciseaux à cuticules, bâtons d'oranger, limes, huile, crème,..

- **Critères de performance**

- Examen complet des mains
- Désinfection des mains et des instruments
- Utilisation adéquate des ciseaux à cuticules
- Limage approprié des ongles
- Minutie lors de l'application du vernis
- Précision
- Durée moyenne : 30 minutes
- Dextérité, minutie, rapidité

Tâche 5 : Prodiguer des soins esthétiques aux pieds

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Obtenir des précisions sur les désirs de la cliente ou du client
5. Ouvrir le dossier
6. Se désinfecter les mains
7. Examiner l'état des pieds et des ongles
8. Déterminer les soins à prodiguer
9. Compléter le dossier
10. Appliquer les traitements
11. S'assurer de la satisfaction de la cliente ou du client
12. Conseiller la cliente ou le client
13. Facturer
14. Fixer un prochain rendez-vous
15. Reconduire la cliente, le client
16. Nettoyer les lieux et les instruments

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel, sans supervision
- À l'intérieur d'une cabine privée
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client, du cahier de rendez-vous et des instructions du fabricant de produits
- Tâche reliée à la dermatologie et à la podiatrie
- Risques de maladie de peau
- **Outillage et équipement :**
  Bassin métallique, instruments et produit de base, loupe, fauteuil pour le soin des pieds.

- **Critères de performance**

- Souci du confort de la cliente ou du client
- Examen complet des pieds et des ongles
- Désinfection des mains et des pieds
- Stérilisation des instruments
- Utilisation hygiénique des produits et instruments
- Durée moyenne : 1 h 15
- Présentation soignée, conscience professionnelle

Tâche 6 : Donner des soins au corps

- **Opérations**

1. Préparer le poste de travail
2. Accueillir la cliente, le client
3. Installer la cliente, le client
4. Ouvrir le dossier
5. Obtenir des précisions sur les désirs de la cliente ou du client
6. Se désinfecter les mains
7. Examiner les parties à traiter
8. Déterminer le traitement
9. Expliquer le traitement
10. Appliquer le traitement
11. Conseiller la cliente, le client
12. Compléter le dossier
13. Présenter des produits
14. Facturer

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel, sans supervision. Certaines opérations peuvent requérir une assistance
- À l'intérieur d'une cabine privée
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client ou de la référence d'une ou d'un médecin, d'une ou d'un diététiste ou d'une clinique d'amaigrissement
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client, du cahier de rendez-vous et des instructions du fabricant de produits
- Risques d'allergie et d'irritation cutanée
- **Outillage et équipement :**
  Bain de vapeur, douche écossaise, bain tourbillon, table de massage, couverture chauffante, appareil de massage, vibromasseur, pèse-personne médical, produits et appareils des compagnies choisies

- **Critères de performance**

- Respect des consignes orales ou écrites de la clinique d'amaigrissement, s'il y a lieu
- Choix du traitement approprié
- Propreté de la cabine
- Recueil d'informations complètes et pertinentes
- Souci du confort de la clientèle
- Choix judicieux des produits
- Respect de la durée des étapes du traitement
- Résultat correspondant aux attentes
- Durée moyenne : 1 h 30
- Bonne condition physique, discrétion, diplomatie, délicatesse, maturité

Tâche 7 : Prononcer une conférence-beauté

- **Opérations**

1. S'assurer d'une clientèle suffisante
2. Structurer la conférence
3. Effectuer la préparation matérielle
4. Accueillir la clientèle
5. Donner la conférence
6. Faire la promotion de l'entreprise
7. Répondre aux questions
8. Donner des conseils individuels
9. Remercier les gens
10. Ramasser le matériel

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel ou en équipe, sans supervision
- Tâche accomplie dans un salon d'esthétique, un hôtel, une salle de conférence, un centre communautaire, une école, un centre d'accueil, un hôpital, un centre sportif ou une agence de mannequins. Elle peut aussi se faire sous forme de chroniques à la radio, à la télévision ou dans les journaux
- En fonction de la demande de la clientèle (associations, groupes de gens d'affaires, infirmières, retraités).
- Selon les besoins, les disponibilités et la participation de la clientèle
- Tâche reliée à l'ensemble des tâches du métier
- Risques reliés au stress et à la position debout
- **Outillage et équipement :**

  Matériel de base : produits démonstrateurs, documents, publicité du salon (coupons-rabais, cartes d'affaires), échantillons de produits, système vidéo et diapositives

- **Critères de performance**

- Vérification des lieux
- Matériel adéquat
- Connaissance approfondie du thème abordé
- Vocabulaire et thème appropriés
- Préoccupation de l'intérêt de la clientèle
- Bonne rédaction
- Sens de l'animation
- Utilisation adéquate des notions de marketing
- Organisation
- Présentation sobre et soignée
- Durée moyenne : 1 h à 1 h 30
- Dynamisme, sociabilité, disponibilité, professionnalisme

Tâche 8 : Vendre

- **Opérations**

1. Accueillir la cliente ou le client
2. Écouter la cliente, le client
3. Déterminer ses besoins
4. Conseiller la personne
5. Présenter le produit ou le service
6. Expliquer son utilisation
7. S'assurer de la compréhension de la cliente ou du client
8. Offrir des services
9. Facturer
10. Remercier la cliente ou le client

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel et sans supervision
- Au comptoir de cosmétiques et de services, en cabine, lors de conférences-beauté ou par téléphone
- En fonction de la demande formulée par la cliente ou le client
- À l'aide du dossier de la cliente ou du client, du cahier de rendez-vous et de la publicité du fabricant de produits
- Tâche reliée à toutes les tâches du métier
- Risques liés au stress et à la position debout
- **Outillage et équipement :**

  Produits démonstrateurs, échantillons, documentation, fiche d'ordonnance, publicité du salon et des produits, factures, ordinateurs-conseil, vidéo

- **Critères de performance**

- Écoute attentive des besoins
- Bonne connaissance des produits et services offerts
- Questions pertinentes
- Présentation adéquate de l'efficacité et de la qualité du produit ou du service
- Durée moyenne : 15 à 20 min.
- Honnêteté, disponibilité, présentation soignée

Tâche 9 : Donner un cours de maquillage

- **Opérations**

1. Déterminer le type de cours
2. Préparer le cours
3. S'assurer de la disponibilité du matériel
4. Accueillir les clientes et les clients
5. Voir à l'installation des clientes, des clients
6. Discuter des besoins des clientes et des clients
7. Donner des explications de base
8. S'assurer de la compréhension des clientes et des clients
9. Faire pratiquer les personnes
10. Effectuer un suivi individuel
11. Répondre aux questions
12. S'assurer de la satisfaction de la clientèle
13. Présenter des produits et des services
14. Facturer
15. Remercier les gens
16. Nettoyer les lieux et les instruments
17. Ramasser le matériel

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel ou en équipe qui peut nécessiter la supervision d'une responsable
- À l'intérieur d'un local approprié au groupe ou dans une cabine privée
- En fonction des demandes formulées par les clientes et les clients
- À l'aide du cahier de rendez-vous
- Tâche reliée au maquillage et aux soins du visage
- Risques d'allergie
- **Outillage et équipement :**

  Matériel de base, tables de travail, éclairage particulier, miroir, accessoires, fiches

- **Critères de performance**

- Bonne préparation de cours
- Propreté des lieux et des instruments
- Désinfection des instruments
- Respect des méthodes
- Explications précises
- Souci de la satisfaction de la clientèle
- Présentation soignée, patience

Tâche 10 : Planifier la journée

- **Opérations**

1. Consulter le cahier de rendez-vous
2. Confirmer les rendez-vous
3. Vérifier la propreté des lieux
4. Préparer l'équipement
5. Sortir les dossiers
6. S'assurer de la disponibilité du matériel

- **Conditions de réalisation**

- Travail individuel ou en équipe qui peut nécessiter la supervision du ou de la propriétaire
- Selon la disponibilité du personnel et de la clientèle
- À l'aide du cahier de rendez-vous, des dossiers des clientes, des clients et d'un agenda
- Travail relié à toutes les autres tâches
- Risques de stress et de surcharge de travail
- **Outillage et équipement :** Produits cosmétiques, ordinateur, téléphone

- **Critères de performance**

- Compréhension du système des rendez-vous
- Confirmation des rendez-vous suffisamment à l'avance
- Écriture lisible et ton de voix adéquat
- Vérification de la disponibilité du matériel
- Vérification de l'équipement
- Bonne organisation
- Durée moyenne : 15 à 30 minutes

Tâche 11 : Terminer la journée

• Opérations	• Conditions de réalisation	• Critères de performance
1. Nettoyer et ranger 2. Fermer l'équipement 3. Fermer la caisse 4. Rédiger le bilan de la journée	- Travail individuel ou en équipe qui peut nécessiter de la supervision - À partir du cahier de rendez-vous - À l'aide des dossiers, des fiches-clientes, des instructions concernant la rédaction du bilan et des livres de comptabilité personnelle - Tâche reliée à la planification de la journée et aux autres tâches - Dangers liés à la fermeture de l'équipement et à l'utilisation de produits ménagers - **Outillage et équipement :** Caisse, calculatrice, produits et équipement ménagers	- Vérification complète et sécuritaire de l'équipement - Exécution des opérations de fermeture de caisse requises - Bilan détaillé - Connaissances mathématiques suffisantes - Propreté des lieux - Honnêteté, confiance, esprit d'équipe, sens des responsabilités, disponibilité

2.2 Information complémentaire

Renseignements concernant l'ensemble des tâches

Selon les spécialistes en esthétique, l'accueil de la clientèle, le suivi des dossiers et les examens physiques sont des étapes très importantes de toutes les tâches.

De plus, il est primordial que l'entretien des lieux de travail, de l'équipement et du matériel soit effectué régulièrement. En effet, le respect des règles d'hygiène est considéré comme l'un des facteurs qui contribuent à bâtir la renommée d'un salon d'esthétique.

Pour l'ensemble des tâches, la présentation de produits est nécessaire dans le but de vendre ceux-ci. Le terme «produits» englobe les produits cosmétiques et les instruments tels que pinceaux, brosses, accessoires et bijoux.

Renseignements spécifiques à chacune des tâches

Apporter des soins au visage

Les types de soins du visage prodigués par l'esthéticien ou l'esthéticienne sont les suivants :

- soins raffermissants;
- soins purifiants;
- soins régénérateurs;
- nettoyage en profondeur;
- hydratation;
- traitement contre les taches pigmentaires;
- traitements spécifiques

Certains traitements nécessitent plusieurs rencontres. À la première, un dossier est ouvert et les prochains rendez-vous sont fixés. En général, un produit est présenté et vendu à chacune des rencontres. Les frais du traitement sont soit facturés en une seule fois à la fin, soit acquittés à chaque rendez-vous.

Les traitements spécifiques concernent entre autres les soins du cou et ceux des paupières. Il s'agit également de cures à long terme. Les soins raffermissants et les traitements antirides peuvent quant à eux nécessiter une ou plusieurs rencontres.

Les techniques employées peuvent varier selon les produits utilisés. Cependant, les manoeuvres de massage font partie de tous les soins du visage.

L'esthéticienne doit être en mesure de distinguer les soins qu'elle peut prodiguer de ceux qui sont réservés au domaine médical. Son travail devrait être fait en collaboration avec les spécialistes de la santé (dermatologues, chirurgiens ou chirurgiennes esthétiques, professionnels ou professionnelles de la médecine douce).

Dans certaines entreprises, les soins du visage sont prodigués dans une cabine générale, non privée. La travailleuse doit fournir à la cliente une explication claire et précise des soins qu'elle administre et être particulièrement vigilante lorsque celle-ci porte des lentilles cornéennes. Une fois sa tâche accomplie, elle peut, si la cliente en fait la demande, effectuer une remise en beauté (léger maquillage).

Épiler

Les épilations sont faites au moyen de :

- cire tiède (cire à bandelettes);
- cire chaude (cire à «basse» température);
- pinces à épiler.

Il convient de mentionner que la cire froide n'est pas utilisée dans les salons d'esthétique.

L'examen de la pilosité comprend la vérification de la sensibilité de la peau et l'identification de ses particularités. S'il y a présence de varices, l'emploi de la cire chaude est à éviter.

La cire chaude doit être filtrée et nettoyée. Lorsqu'on l'utilise pour l'épilation de l'aine et des aisselles, on doit jeter les bandelettes qui ont servi à épiler ces régions.

L'épilation à la pince est une tâche reliée au maquillage et aux soins du visage. Il n'est pas nécessaire d'ouvrir un dossier pour la cliente qui ne demande qu'une épilation de sourcils.

Faire un maquillage

L'esthéticienne ou l'esthéticien peut effectuer des maquillages :

- de jour;
- de soir;
- de théâtre;
- de télévision;
- de photo;
- de fantaisie.

Suite à un examen minutieux de la peau, le client ou la cliente est invité à consulter un ou une dermatologue. Elle doit refuser de maquiller une personne atteinte d'allergie évidente, d'acné importante ou de maladie de peau.

La maquilleuse et le maquilleur doivent être informés des nouvelles tendances du domaine. Le but du maquillage étant de mettre en valeur les traits de la personne, l'examen de sa morphologie est essentiel pour réussir un maquillage. Cet examen n'est cependant pas nécessaire lorsqu'il s'agit d'un maquillage spécifique de théâtre.

Ce n'est que lorsqu'elle effectue des maquillages de jour et de soir que l'esthéticienne donne des conseils, vend des produits et propose des soins.

La correction de la ligne des sourcils est réalisée conformément aux désirs exprimés par la cliente ou le client.

La vente de produits se fait habituellement pendant la réalisation du maquillage.

Quelle que soit l'opération exécutée, les spécialistes du métier considèrent qu'il est primordial de s'assurer de la satisfaction de la clientèle.

Lors d'un maquillage de théâtre, de télévision ou de photo, il n'y a pas lieu d'obtenir des précisions sur les désirs des clients. Les maquillages de théâtre et de fantaisie peuvent nécessiter l'ajout d'accessoires. La facturation de ces maquillages peut parfois être faite à l'avance.

Faire un manucure

La réalisation d'un manucure peut comprendre :

- le manucure régulier;
- le manucure français;
- le manucure de fantaisie;
- la pose d'ongles;
- le soin des mains.

Les manucures français et de fantaisie nécessitent une grande dextérité.

Le soin des mains consiste à hydrater la peau. Le degré de chaleur de la paraffine utilisée doit être vérifié attentivement afin d'éviter les brûlures. Il faut évidemment s'assurer que les bagues et les bracelets ont été retirés.

Il est aussi important de s'assurer de l'absence d'infection de la peau.

La vente de produits s'effectue généralement pendant le manucure. Il arrive tout de même qu'un produit soit vendu après que la cliente ou le client ait reçu des conseils.

Prodiguer des soins aux pieds

Les soins des pieds donnés par l'esthéticien ou l'esthéticienne sont :

- les soins antitranspiration;
- les soins d'hydratation;
- le traitement anticallosité;
- le traitement d'amélioration de la circulation (massage);
- l'application de vernis.

Les soins apportés aux pieds ont pour but d'améliorer la beauté des pieds et relèvent donc du domaine de l'esthétique. Certaines personnes sont spécialisées en beauté et santé des pieds.

L'examen de la peau permet de limiter les soins à ceux qui sont étroitement liés au confort et à l'hygiène des pieds. Il permet aussi de déterminer si la cliente ou le client doit être référé en podiatrie.

Il est important de demander aux clients s'ils souffrent de diabète, car dans l'affirmative, les soins pourraient être modifiés ou annulés.

Il est indispensable de faire tremper les pieds avant de procéder à l'examen. Un bassin métallique doit être utilisé pour exécuter cette opération. On conseille d'opter pour l'emploi d'instruments jetables et de porter une attention particulière à la stérilisation des autres instruments.

Dans certaines entreprises, le dossier de la cliente ou du client est complété après l'administration des soins.

Donner des soins au corps

Voici la liste des soins du corps prodigués par l'esthéticien ou l'esthéticienne :

- soins raffermissants;
- soins hydratants;
- soins d'amélioration de la circulation;
- soins nettoyants ou purifiants;
- soins régénérateurs;
- traitements contre la cellulite.

En plus d'améliorer l'apparence et de procurer un bien-être, certains soins servent de moyen de prévention des maladies. Tous les soins comportent l'étape du massage.

Plusieurs soins sont prodigués lors d'une même rencontre et il est important de s'assurer, à intervalles réguliers, du confort de la clientèle.

L'esthéticienne ou l'esthéticien doit compléter une fiche-conseil détaillée. Les mensurations de la cliente ou du client doivent être prises et notées dans le dossier.

Pour que les résultats du traitement soient positifs, l'esthéticien ou l'esthéticienne doit faire participer la personne et la motiver à changer son mode de vie et à opter pour une alimentation saine.

Prononcer une conférence-beauté

Les endroits où sont données les conférences peuvent parfois être plus ou moins appropriés et confortables.

Les conférences qui prennent la forme de chroniques ne comportent évidemment pas les opérations touchant l'accueil, la promotion et la distribution de conseils individuels.

Vendre

L'esthéticienne ou l'esthéticien vend :

- les services du salon qui l'emploie;
- ses services personnels;
- des produits;
- des accessoires;
- des certificats-cadeau et forfaits-beauté.

La réussite de la vente est directement liée à la qualité de la relation établie entre les parties. Aussi, est-il essentiel d'accorder de l'importance à la personne et de s'abstenir de porter des jugements. Il est en outre primordial d'éviter la «vente à pression»; la vente doit se faire dans un environnement plaisant et adéquat et l'un de ses aspects consiste à préparer la cliente ou le client à la facture.

La personne qui ne possède pas les qualités inhérentes à la vente peut perdre son emploi.

Lorsque la vente de services est effectuée, elle doit expliquer les engagements respectifs, les implications des traitements et les résultats visés par ceux-ci. Les clients ne paient en général qu'une fois les traitements terminés.

Les produits et les services offerts doivent être de qualité. L'esthéticienne doit s'assurer de mettre le produit en évidence pour en faire ressortir les qualités. Elle doit aider la clientèle à choisir et l'inciter à utiliser des produits.

Donner un cours de maquillage

Il existe deux formes de cours de maquillage :

- le cours personnalisé (individuel);
- le cours de groupe.

L'esthéticienne ou l'esthéticien doit d'abord être au courant des nouvelles tendances du maquillage. Elle ou il doit préparer son cours pour s'assurer de son succès. La durée d'un cours varie selon les besoins et la demande, mais elle se divise en moyenne en quatre ateliers de deux heures chacun.

Il est important que l'objectif poursuivi soit l'obtention de la satisfaction et de la confiance.

Pour les cours de groupe, le local choisi doit être propre et aéré.

Planifier la journée

Peu importe la grosseur de l'entreprise, une bonne planification est indispensable. La journée de travail ne doit pas être surchargée et doit prévoir des moments de repos. Pour faciliter le travail, les numéros de téléphone des clients, à leur domicile et au travail, doivent être disponibles.

Le métier comporte également l'accueil des représentants des compagnies de cosmétiques, la tenue de l'inventaire des produits et l'évaluation des besoins.

Terminer la journée

À la fin de la journée de travail, il est indispensable de débrancher tous les équipements, de régler le chauffage ou l'air climatisé et de vérifier si les portes et fenêtres sont verrouillées. L'esthéticienne ou l'esthéticien doit aussi s'assurer que les produits qui l'exigent soient rangés dans le réfrigérateur. Certains endroits possèdent un système d'alarme qui doit être actionné à la fermeture.

Les méthodes de rédaction des bilans peuvent différer d'un établissement à l'autre. Il est néanmoins important que le bilan dressé soit le plus complet possible. La responsabilité de la fermeture de la caisse peut revenir aux personnes suivantes : propriétaire, réceptionniste, gérante ou gérant, esthéticienne ou esthéticien.

3. Habiletés et comportement général

3.1 Définition

Une habileté réfère à la qualité de celui ou de celle qui est en état de comprendre et de faire quelque chose. Pour acquérir une habileté, cette personne doit intégrer un certain nombre de connaissances et de compétences fondamentales.

Une habileté est dite transférable lorsqu'elle peut s'appliquer à différentes activités d'une même fonction de travail, dans un même champ d'activités.

Les habiletés retenues par les spécialistes en esthétique concernent les connaissances suivantes.

3.2 Connaissances générales et scientifiques

Gestion :

- calcul élémentaire;
- systèmes de facturation;
- tenue de livres;
- inventaire;
- suivi de dossiers;
- fiche d'ordonnance.

Cosmétologie :

- composition des produits;
- effets;
- substances allergènes.

Sciences de la santé :

- notions de base en anatomie (systèmes du corps humain);
- notions de base en dermatologie;
- notions de base en alimentation (relations alimentation-peau).

Éthique professionnelle

Marketing :

- techniques de vente

Communication :

- relations interpersonnelles;
- psychologie;
- réception d'appels téléphoniques.

Hygiène et sécurité :

- hygiène personnelle;
- aménagement et entretien des lieux de travail;
- utilisation et entretien de l'équipement (notions pertinentes de physique et d'électricité);
- entretien des instruments.

Connaissances générales du métier :

- conditions de travail;
- avantages et inconvénients;
- salaire;
- conditions d'entrée sur le marché du travail;
- limites du métier.

3.3 Habiletés cognitives

- Sens de l'organisation;
- Capacité de faire des choix;
- Capacité d'intégration à divers milieux de travail;
- Conscience professionnelle;
- Capacité de jugement;

3.4 Habiletés perceptuelles

- Dextérité manuelle et digitale.

3.5 Comportement général

- Délicatesse;
- Diplomatie;
- Discrétion;
- Disponibilité;
- Esprit d'équipe;
- Honnêteté;
- Initiative;
- Minutie;
- Patience;
- Perfectionnisme;
- Politesse;
- Propreté personnelle et au travail;
- Respect de la personne;
- Sens des responsabilités;
- Sociabilité.

4. Formation

À cette étape de l'analyse de situation de travail, les spécialistes du métier ont été invités à faire des suggestions concernant la formation des esthéticiennes et esthéticiens. Les sujets abordés ont été l'organisation, les ressources humaines, les stages en milieu de travail et les relations entre l'école et les entreprises.

Les suggestions et recommandations ont été groupées par grands thèmes afin de reproduire le plus fidèlement possible les avis émis.

4.1 Orientations générales

La formation doit viser l'acquisition des techniques de base et des connaissances liées à la pratique du métier. Elle doit être polyvalente et non spécialisée. La spécialisation, par exemple en électrolyse ou en soins du corps, pourra se faire après la formation de base.

L'organisation de la formation doit, dans la mesure du possible, reproduire les diverses facettes et réalités des milieux de travail. Elle doit permettre et encourager l'évolution personnelle de l'élève. L'organisation matérielle de la formation doit prévoir l'accessibilité de la documentation pertinente.

Les spécialistes insistent sur l'importance de l'apprentissage pratique des soins. Ils proposent d'ailleurs que les élèves pratiquent entre eux pendant un certain temps, avant d'inviter des parents et amis à recevoir ces soins. Les élèves pourraient ensuite proposer leurs services gratuitement dans les centres d'accueil et les hôpitaux.

Les soins du corps étant de plus en plus en demande, les finissantes et finissants en esthétique devront avoir une base solide dans ce domaine.

Les spécialistes sont d'avis que l'élève doit connaître tous les types de maquillage. Par contre, l'apprentissage pratique ne devrait toucher que les maquillages de jour et de soir.

Avant de prodiguer les soins des pieds, l'élève devra posséder suffisamment de notions sur les maladies et la santé des pieds.

4.2 Ressources humaines

Plusieurs personnes ressources devraient être invitées à participer à la formation. Par exemple, des chirurgiens ou chirurgiennes esthétiques, des dermatologues, des maquilleurs ou maquilleuses professionnels, des diététistes et des cosméticiens ou cosméticiennes pourraient renseigner les élèves sur les connaissances de leur domaine qui sont reliées à l'esthétique. On suggère aussi de faire appel à un ambulancier pour l'enseignement des premiers soins. En ce qui a trait aux connaissances reliées à la réception d'appels téléphoniques, on propose de demander les services spécialisés de Bell Canada.

Les enseignantes et les enseignants sélectionnés devront être spécialisés, compétents et professionnels. Ils devront périodiquement mettre à jour leurs connaissances des produits, des techniques et des équipements utilisés en milieu de travail. Leur perfectionnement pourrait prendre la forme de renseignements obtenus auprès des compagnies de cosmétiques ou de voyages effectués à l'étranger.

L'élève doit pouvoir compter sur une aide personnalisée qui l'orientera vers une formation adaptée à sa personnalité.

4.3 Stages

Certains spécialistes suggèrent d'organiser un stage prolongé d'une journée ou deux par semaine. De cette façon, les stagiaires pourraient prendre de l'expérience en observant le travail, gagner la confiance des propriétaires et des clients pour finalement prodiguer eux-mêmes des soins. Les participants provenant des régions éloignées ont soulevé l'impossibilité de mettre sur pied de tels stages car les établissements d'esthétique de leurs régions ne sont pas assez nombreux pour accueillir tous les stagiaires.

Enfin, les spécialistes ont convenu de confier aux stagiaires les tâches généralement effectuées par les assistantes esthéticiennes.

4.4 Relations école-entreprise

Les représentants de l'entreprise souhaitent l'établissement de relations de qualité entre le monde de l'éducation et celui du travail. Ils demandent entre autres que le personnel enseignant leur propose des stagiaires qui correspondent aux particularités et aux besoins de leurs entreprises respectives.

Certains spécialistes suggèrent également que les clients qui demandent des services que l'école n'offre pas leur soient référés. Cette pratique aurait pour effet de diminuer la compétition possible entre l'école et l'entreprise.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-2102-06